

## **La competencia intercultural: una propuesta de prácticas comunicativas desarrollada por estudiantes universitarios**

Adriana Toral-Sarmiento<sup>1</sup>  
Universidad Politécnica Salesiana, Ecuador  
atoral@ups.edu.ec  
<https://orcid.org/0000-0002-3015-2262>

### **Introducción**

Una de las principales características de la educación superior en el siglo XXI es basar la enseñanza en competencias que sirvan para adaptarse a las demandas de la sociedad. De acuerdo con Lasnier (2000), la competencia intercultural consiste en saber hacer, mediante la integración, movilización y adecuación de conocimientos con habilidades socio comunicativas que contribuyan al desarrollo integral de los estudiantes. De igual forma, Bisquerra (2008) asevera que esta aplicación se da de forma directa entre lo que se aprende en las aulas y el mercado laboral.

Es fundamental que aparte de trabajar la competencia lingüística en las clases de comunicación se profundice las competencias sociales e interculturales que ayuden a tomar conciencia de la importancia de la interculturalidad en los grupos (Beck *et al.*, 2012). Bisquerra y Pérez (2007) señalan que la competencia social es “la capacidad para mantener buenas relaciones con otras personas y dominan las habilidades sociales, quienes estén en capacidad de tener una comunicación efectiva, con respeto, actitudes prosociales y asertividad”

1 Doctora en comunicación. Magister en Educación con mención en Gestión Educativa. Licenciada en Ciencias de la Educación, especialidad Castellano y Literatura. Profesora de segunda enseñanza especialidad Castellano y Literatura.

(p. 7). Esto implica, que las competencias comunicativas son prioritarias en las relaciones que se establecen en el aula y fuera de ella, mediante la interacción de personas con otras culturas en un acompañamiento pedagógico.

Según Tallon y Sikora (2011), las competencias sociales se presentan en dos tipos; la primera, aquella que se relaciona con la sintonía de las otras personas (empatía, conciencia política, comunicación) y luego las que tienen que ver en la construcción de relaciones (cooperación, liderazgo, influencia y gestión de conflictos). En este estudio se articularon las dos competencias con el propósito de desarrollar una conciencia crítica con actividades lecto-escritoras y se destacan las competencias sociales e interculturales, no solo por el enriquecimiento individual y la mejora de la capacidad comunicativa en lectura y escritura, sino porque los estudiantes desarrollan habilidades que le permitan colaborar y relacionarse con grupos socioculturales.

En este proyecto se trabajó con una metodología cooperativa para que los estudiantes aprendan de otras personas y profundicen las competencias sociales en aspectos interculturales con la práctica de textos reales. Según Priegue y Leiva (2012) señalan que, para materializar los conceptos de interactividad, intercambio, conocimiento y grupo intercultural, es necesario una estrategia metodológica basada en el aprendizaje cooperativo y participativo de esta forma se fomenta el buen clima en el aula y experiencias sociales.

La principal diferencia entre el aprendizaje cooperativo y el tradicional es que los grupos sociales dan importancia a la tarea y proceso, potenciando la heterogeneidad, liderazgo, interdependencia positiva, responsabilidad individual para obtener un objetivo común. En el grupo tradicional, Prieto (2007) señala que la homogeneidad, el liderazgo individual, la interdependencia positiva y la responsabilidad son aspectos prioritarios. Es decir, en el trabajo en grupos sociales se enfatizan las habilidades sociales, mientras que la autorreflexión no recibe la misma importancia.

El propósito de este estudio fue introducir la competencia cultural con la propuesta de actividades presentadas en el intercambio de textos académicos con temáticas sociales atendiendo a diversas (étnicas, género) durante el proceso de enseñanza-aprendizaje. En la oferta se introducen aspectos interculturales en tres sesiones de acompañamiento y los estudiantes mediadores (estudiantes universitarios) desarrollan habilidades sociales.

### **Marco teórico**

La sociedad actual es cada vez más intercultural, ya que toda comunidad universitaria necesita formarse para forjar el saber desenvolverse eficazmente en un mundo diverso e intercultural. Esto implica, convivir, rela-

cionarse y comunicarse con personas de diferentes contextos socioculturales a través de competencias que desataque las relaciones sociales e interculturales. Esto concuerda con lo que señala Priegue y Leiva (2012), la comunidad universitaria debe aumentar el nivel de formación cultural para introducir el componente cultural en las aulas.

Partiendo de que toda idea de aprendizaje tiene origen social además del entorno propio y es necesario introducir aspectos de otros contextos, especialmente en los procesos de lectura y escritura, por tratarse de una competencia básica abierta para todo el mundo y los estudiantes pueden conocer aspectos de otras culturas y desarrollar habilidades interculturales para relacionarse con otras personas.

Siguiendo a Clouet (2013), las competencias interculturales definen las habilidades estudiantiles, ya que permiten relacionarse tanto con la propia cultura como con otras, superando estereotipos a través de la sensibilización y el uso de estrategias que facilitan la conexión entre personas de diferentes culturas. Además, estas competencias brindan la capacidad de gestionar eficazmente los malentendidos interculturales en situaciones conflictivas.

De igual forma, Mayer (2000) asevera que la competencia intercultural es una combinación de habilidades sociales y comunicativas que incluyen la empatía, resolución de conflictos, colaboración y flexibilidad que llevan consigo estilos de discusión, interpretación, pensamiento y reflexión sobre el bagaje cultural de la tolerancia y la ambigüedad.

En este estudio se incluyen competencias sociales que propone Armstrong (2006), y abarcan la influencia, la comunicación, el liderazgo, la apertura de cambios, la resolución de conflictos, el establecimiento de relaciones, la colaboración y cooperación y las capacidades para trabajar en equipo.

Bajo esta aseveración, conocer la lectura y escritura refleja, no solo tener un buen nivel de esta competencia básica, sino comprender la cultura en la que se desarrolla esta habilidad lingüística y aprender el modo en que esa cultura se relaciona con otras incluyendo la propia. Además, la competencia emocional y social se trata de una lengua franca que abarca realidades sociales donde se aplica dicha práctica (Beck *et al.*, 2011). Entonces, los participantes de estudio estarán en capacidad de desarrollar destrezas comunicativas interculturales de manera que puedan participar en igualdad de condiciones en las diversas oportunidades que se les presente dialogar con personas de otras culturas.

Al introducir la competencia intercultural se promueve la comunicación pacífica atendiendo la diversidad (Baesler y Lauricella, 2014; Kruger, 2012). Dicho esto, las competencias hacen que los estudiantes desarrollen la creatividad al establecer relaciones entre la cultura propia y la de contextos diferentes descubriendo puntos de unión que no eran evidentes (Sainz *et al.*, 2011).

Finalmente, las competencias interculturales son fundamentales en la medida que la sociedad del conocimiento permita reconocer los desafíos de realidades socioculturales actuales y ofrezcan ahondar en las distintas culturas (Priegue y Leiva, 2012). De igual forma, no es sencillo evaluar dichas competencias (Vinagre, 2014), dado que la competencia intercultural es compleja y no existen estudios que contribuyan a la necesidad que introducir en el contexto universitario, entonces las actividades desarrolladas en este estudio fomentan el desarrollo de la competencia lingüística e intercultural.

## Metodología

El estudio se enmarcó en la investigación-acción con un enfoque cooperativo a través de la entrevista. Según Sánchez y Reyes (2006) busca conocer para hacer, actuar y proponer acciones que optimizan el desarrollo de competencias interculturales en diversos contextos sociales.

El trabajo incluye estudiantes que cursaban la asignatura Comunicación Oral y Escrita, como materia presencial obligatoria de grado que se imparte en los primeros niveles de formación académica, modalidad rediseño. La asignatura se impartió dos horas a la semana, una hora teórica y otra práctica. En la primera hora nos centramos en ofrecer al estudiante herramientas para mejorar las prácticas comunicativas acompañando recursos cohesivos, como análisis literal de textos, interpretación y producción académica, las características de los diversos textos y la estructura de textos académicos. En la segunda hora se trabajó la propuesta de acompañamiento intercultural con la producción escrita de la experiencia e interacción a un grupo social, donde los estudiantes debían replicar las estrategias vistas y plasmar su experiencia en un ensayo argumentativo.

Se optó por la metodología cooperativa, debido al grupo corto de estudiantes matriculados en la asignatura y fue donde se seleccionaron dos grupos de cinco estudiantes, cada uno eligió un centro de apoyo. El G1 trabajo con el grupo Senderitos de amor, en la parroquia Sinincay y el G2 con el grupo Hogar la Madre y el niño en la ciudad de Cuenca. Se pidió que elijan un coordinador en el grupo de estudiantes, quien sería el responsable y guía de las actividades interactivas. En el G1 se contó con 25 participantes que oscilan entre los 35 y 65 años y en el G2 con ocho personas, que van de 15 a 25 años. Su etnia es mestiza y su extracto económico es medio y bajo.

El procedimiento de la investigación se desarrolló en cuatro fases que fueron los objetivos específicos de este estudio: i) Identificar de qué manera se gestionan la competencia intercultural en los grupos sociales. ii) Diseño de una propuesta de intervención en el desarrollo de competencias interculturales. iii) Implementación de la propuesta para mejorar las prácticas

comunicativas. iv) Evaluación de los resultados de la fase de implementación y establecimiento de las conclusiones.

Los instrumentos que se utilizaron fueron los siguientes:

*Consentimiento informado:* es aquel documento que los participantes de los grupos sociales aceptan el acompañamiento por parte de los estudiantes e investigadora y garantiza la participación de forma voluntaria (Pico y Vega, 2022).

*Guía de entrevista:* son las preguntas que se realizaron a los entrevistados y de acuerdo con Díaz y Ortiz (2005), la entrevista permite la interacción con entre dos personas para conocer los puntos de vista y opiniones sobre un tema relevante. En este estudio, a través la guía se conoció las ideas de los participantes sobre el entorno problemático de cada grupo.

*Planificación de la intervención:* en esta fase se organiza la ruta de trabajo con los G1 y G2 y según Vásquez (2018), toda intervención empieza con la difusión del objetivo o propósito que se desea conseguir, las actividades, los responsables, fechas de apoyo y duración del acompañamiento o taller con los grupos elegidos para el estudio.

*Matriz de indicadores en la entrevista:* es aquel que permite sistematizar, analizar y comprender el proceso y avance del estudio (Giesecke, 2020). En este proyecto se realizó para definir las categorías, subcategorías, señalar indicadores y diseñar preguntas para la entrevista. La entrevista se realiza a los representantes y/o guías de los grupos sociales.

## Resultados

Al conocer de qué manera los grupos sociales introducen la competencia intercultural en las prácticas de lectura y escritura y cuál es su reacción frente a esta necesidad social; se usó el modelo de análisis de contenidos, vista como la técnica que estudia el contenido de los mensajes y según Bernete (2013) se usa con el fin de estudiar los documentos sean orales y escritos que refieren acontecimientos reales con categorías que definan el estudio. Esto concuerda con lo que señala Prieto (2023), la interpretación objetiva de categorías permite el análisis de ejes fundamentales en el objeto de estudio y validan información importante en las fases del proyecto.

A continuación, se presentan los resultados de las fases:

### *Gestión de habilidades comunicativas*

En la primera fase, al identificar de qué manera se gestionan las habilidades comunicativas en los grupos sociales; se considera, en primera

instancia la matriz de análisis de categorías con indicadores para la entrevista y luego la sistematización de las categorías de acuerdo con los resultados y fueron los siguientes:

**Tabla 1**

*Categoría de análisis*

	<b>Matriz de categorización</b>
<b>Pregunta generadora</b>	¿Cómo se desarrollan las habilidades socio-comunicativas en el contexto universitario y grupos sociales?
<b>Objetivo general</b>	Determinar de qué manera se desarrollan las habilidades socio-comunicativas por parte de estudiantes universitarios y cuál es su reacción frente a grupos sociales.
<b>Objetivos específicos</b>	Identificar la forma en la que se gestionan las habilidades comunicativas en grupos sociales. Diseñar una propuesta de intervención en prácticas comunicativas, en función de los resultados de la fase anterior. Implementar la propuesta de intervención para optimizar el desarrollo de las HC en lectoescritura en grupos socio-comunitarios.

Al evaluar los resultados de la fase de implementación se establecen las respectivas conclusiones.

<b>Macro categoría</b>	<b>Definición conceptual</b>	<b>Subcategoría</b>	<b>Indicador</b>	<b>Preguntas de la entrevista</b>	<b>Instrumento</b>
Gestión de habilidades socio-comunicativas	Son las capacidades y destrezas sociales, con actitudes que permitan mejorar las decisiones.	Comunicación	Comunicación asertiva. Diálogo  Lenguaje verbal Lenguaje no verbal	En qué situación se comunica con más facilidad: ¿Con la familia, con los guías, con los vecinos? ¿Cuándo habla, prefiere hacerlo con señas o diálogos?	ENTREVISTA
		Trabajo en equipo	Relaciones interpersonales	Prefiere leer solo, o trabajar en grupo para una mejor comprensión de la lectura. ¿Qué actividades le gusta realizar en el grupo de trabajo que asiste?	

Macro categoría	Definición conceptual	Subcategoría	Indicador	Preguntas de la entrevista	Instrumento
		Empatía	Actitud. Manejo de emociones. Bienestar. Confianza.	¿Qué conoce sobre su grupo, se interesa por conocer lo que le pasa a su compañero/a?	ENTREVISTA
		Cooperación	Resolver situaciones. Comportamiento humano. Uso de estrategias. Cooperación intergrupala.	¿le gustaría asistir al taller de lectura y escritura? ¿Puede escribirnos su biografía y/o historia de vida para que lean sus compañeros?	
		Resiliencia	Optimismo Flexibilidad y creatividad. Resolución de problemas. Habilidades sociales	¿Recuerda algún libro o revista que haya leído? ¿Quiere aprender normas de escritura?	

La fase diagnóstica corresponde a la entrevista aplicada a seis representantes de los grupos sociales y en ella se conoce los motivos del accionar en el desarrollo de las habilidades socio-comunicativas desde el conocimiento y práctica.

*CATEGORÍA: COMUNICACIÓN*

Al analizar dicha categoría, de acuerdo con los indicadores, se evidencia que cuatro participantes (P1, P2, P3, P6) desconocen las habilidades de comunicación asertiva, lenguaje verbal y no verbal. En cambio, los P4 y P5 conocen el lenguaje a través de señas, pero no lo practican y finalmente, todos tienen mayor habilidad cuando desarrollan diálogos abiertos con los familiares y no en su totalidad con directivos, guías y vecinos, porque suelen equivocarse en su expresión.

*CATEGORÍA: TRABAJO EN EQUIPO Y COOPERACIÓN*

Esta categoría se relaciona con el trabajo cooperativo y la interacción con los compañeros de grupo, en esta respuesta los P1, P6, P3 señalan que prefieren leer el libro solo, por temor a cambiar las palabras el momento

de leer en público, a diferencia de los P2, P4, P5 les gusta leer y trabajar en equipo para que les guíen y enseñen cosas. Entre las actividades que les gusta realizar en el centro al que pertenecen indican los P2, P4, P6 que les gusta hacer gimnasia, baile y espacios de compartimiento. Los P3, P1, P5 indican que asisten para mejorar la memoria, la inteligencia y aprender más cosas leyendo. Esto implica, que las relaciones interpersonales se dan con un objetivo en común y es el aprender cosas novedadasas.

#### *CATEGORÍA: EMPATÍA*

En este proyecto se ve la empatía como la experiencia objetiva en el desarrollo de las HC y en la pregunta planteada, los P1, P2, P3, P4 conocen muy poco a los compañeros de grupo, a diferencia de los P5, P6 tienen mayor interacción, y facilita un poco más la expresión señalan. Dicho esto, la empatía nos permite apoyar a los integrantes con una auténtica escucha y comunicación.

#### *CATEGORÍA: RESILIENCIA*

La categoría se ve como la capacidad de predisposición en el grupo a pesar de las dificultades de las habilidades comunicativas. Entonces los P3, P4, P5 señalan que, si han leído en algún momento, pero no recuerdan los libros, solo saben que leyeron por mucho tiempo el diario el Mercurio y el que les ofrecen de manera gratuita. A diferencia de los P2 y P6 no leen ningún tipo de texto en casa, solo los que les ofrecen en los encuentros que tienen. Con relación a la otra pregunta de la entrevista, todos los participantes quieren escribir y tener un encuentro para recordar las letras y frases. Eso implica, que la propuesta estaría dirigida para fortalecer las habilidades lingüísticas.

### **Diseño de la propuesta**

La segunda fase corresponde al Diseño de la propuesta de intervención para el desarrollo de prácticas comunicativas; se tomó en cuenta los resultados de la fase anterior y en base a la revisión de la literatura se identificaron estrategias innovadoras definidas por Jaramillo *et al.* (2019), quien señala que las fases planteadas en la intervención fortalecen el objeto de estudio.

Se desarrolló el plan de acción incluyendo tres sesiones de trabajo y se presenta en la siguiente tabla:

**Tabla 2***Propuesta en habilidades comunicativas*

Sesiones	Objetivos habilidad	Actividades	Tiempo	Destinatarios
<b>Primera sesión:</b>	Conocer que son las habilidades comunicativas, sus beneficios y modos de uso.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bienvenida</li> <li>• Explicar los Tipos y modalidades de la comunicación.</li> <li>• Dinámica: rompehielos, para fomentar la confianza en el grupo.</li> </ul>	60 minutos	G1: Senderitos de amor. G2: hogar de la mujer y el niño
	<b>Habilidad:</b> comunicación: lenguaje verbal y no verbal			
<b>Segunda sesión</b>	Analizar los niveles de comprensión lectora	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bienvenida</li> <li>• Lectura creativa.</li> <li>• Dinámica grupal.</li> </ul>	60 minutos	
	Literal, inferencial y crítico valorativo			
	<b>Habilidad:</b> Relaciones interpersonales Empatía			
<b>Tercera sesión</b>	Abordar los diferentes tipos de textos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bienvenida.</li> <li>• Características de los textos.</li> <li>• Proyección de video</li> <li>• Expresión oral y prácticas de pensamiento crítico en el grupo.</li> </ul>	60 minutos	Trabajo en equipo.
	<b>Habilidades:</b> Cooperación			

El diseño e implementación de la propuesta se desarrolló en tres encuentros pedagógicos dirigidos por los estudiantes universitarios, su finalidad fue conocer, analizar y reflexionar sobre las HC en los dos grupos sociales.

### *Evaluación de resultados de la implementación*

Al evaluar los resultados de la fase de implementación y establecimiento de conclusiones, se resalta que la intervención se realizó en tres sesiones de trabajo, en las cuales se realizaron actividades creativas acom-

pañadas de prácticas lúdicas y dinámicas en cada encuentro. El propósito de la propuesta fue fortalecer las habilidades comunicativas en el área de la lingüística abordando prácticas de lectura y escritura desde la construcción de sentidos, es decir, se forjaron de manera constante para que puedan producir el conocimiento en cada sesión.

Las habilidades que mayor sobresalieron en este proceso fueron el trabajo en equipo, la empatía, resiliencia, cooperación y comunicación. Al cerrar los encuentros hubo cambios de actitud, ya que los participantes eran protagonistas de este estudio y los estudiantes mediadores retroalimentaron las actividades haciendo que cumplan eficientemente, o sea, los portadores de estrategias que mejoraron la comunicación en los dos grupos, permitiendo mejorar las habilidades para lograr un mejor estilo de vida en el dominio de competencias básicas y habilidades sociales.

## Discusión y conclusiones

Las habilidades comunicativas según Upegui *et al.* (2009) se refieren a las competencias que tienen las personas para expresar sus ideas, sentimientos, necesidades y deseos por medio del lenguaje oral y escrito. Entonces, al identificar la gestión de las HC, en este proyecto se trató de comprender los mensajes que se recibió de los grupos sociales y el desarrollo de las habilidades al hablar, escuchar, leer y escribir fueron vistas como experiencias de vida en la interacción social.

En concordancia con Morales *et al.* (2022), todo participante debe dominar las habilidades para comunicarse de manera eficaz en la vida cotidiana y desde los grupos sociales se deben continuar con propuestas pedagógicas que logran potenciar el enfoque comunicativo, dado que el lenguaje es un acto social que contribuye a la estructura cognitiva del individuo y a través de sus funciones se establece una interacción, si bien puede ser complejo de acuerdo con el entorno, pero el ser humano debe poner en juego los discursos frente a situaciones diversas.

En el diseño de la propuesta se tomó como referente a Halliday (1978), quien señala, que el lenguaje surge en la vida de cada individuo y se desarrolla de manera continua a través de los significados y significantes, entonces el intercambio en el contexto de este estudio fueron producto de la construcción social y no en simples oraciones en el proceso de enseñanza-aprendizaje. En ello no se eximió el valor social y el contexto verbal, sino fueron vistas como una forma derivada de cultura que permitió a los participantes predecir características propias para la comprensión de unos a otros.

Dicho esto, la habilidad comunicativa es entendida como un acto individual de voluntad e inteligencia por medio de las prácticas del lenguaje

a través de la expresión de necesidades vistas en el diagnóstico a través de la entrevista. Entonces, Saussure (1983), señala que el habla es la decodificación de mensajes y permiten construir conocimiento emitiendo juicios y sentimientos propios como un acto de comunicación. Es decir, se da la representación del lenguaje con la producción de significados (Niño,1998).

Con relación a la implementación y aplicación de estrategias pedagógicas en la intervención, se visibilizó que los contenidos propuestos fueron potenciando las habilidades comunicativas como herramientas pedagógicas que contribuyen a la mejora de la enseñanza en los grupos sociales y permitió que los estudiantes desarrollen las habilidades sociales de manera interactiva y enriquecedora generando nuevas formas de atención con espacios de reflexión entre estudiantes y participantes de grupos sociales.

Finalmente, al evaluar las habilidades sociales mediante la técnica colaborativa fortalecieron las relaciones interpersonales facilitando el diálogo entre estudiantes y participantes; dado que las opiniones y expresiones (oral-escrita) se dieron con mayor autonomía y libertad.

Dando respuesta a la pregunta generadora que se planteó en este estudio: ¿Cómo se desarrollan las habilidades socio-comunicativas en el contexto universitario y grupos sociales?

Por un lado, los estudiantes mediadores vieron que existen otras formas de aprender y que con frecuencia van orientadas a la interacción y réplica de lo aprendido. El uso de recursos en los encuentros con los grupos sociales, como la lectura en voz alta, el uso de imágenes y la escritura de textos, permitió a los participantes acercarse de manera significativa y desarrollar habilidades comunicativas favorables, reflejando una competencia intercultural en diversos contextos sociales.

## Referencias bibliográficas

- Armstrong, M. (2006). Manual de prácticas de gestión de recursos humanos, 10a. ed. Kogan Page. <https://bit.ly/3FpC06U>
- Baesler, E. y Lauricella, S. (2014). Enseñar la paz: Evaluación de la instrucción del curso de comunicación no violenta y paz. *Revista de Educación para la Paz*, 11(1), 46-63. <https://orcid.org/10.1080/17400201.2013.777899>
- Beck, L., Kumschick, I. R., Eid, M. y Klann-Delius, G. (2012). Relación entre la competencia lingüística y la competencia emocional en la infancia media. *Emoción*, 12(3), 503.
- Bernete, F. (2013). Análisis de contenido. En Antonio Lucas Marín y Alejandro Noboa (coords.), *Conocer lo social: estrategias y técnicas de construcción y análisis de datos* (pp.193-203). Universidad Complutense de Madrid.
- Bisquerra, R. (2008). *Educación para la ciudadanía y la convivencia*. Wolters Kluwer. <https://bit.ly/3R3MtHD>

- Bisquerra Alzina, R., & Pérez Escoda, N. (2007). Las competencias emocionales. *Educación XX1*, 2007, num. 10, p. 61-82.
- Díaz, G. y Ortiz, R. (2005). *La entrevista cualitativa* (Vol. 31). Universidad Mesoamericana.
- Giesecke, S. (2020). Elaboración y pertinencia de la matriz de consistencia cualitativa para las investigaciones en ciencias sociales. *Desde el sur*, 12(2), 397-417.
- Halliday, M. (1978). Ideas sobre el lenguaje. *Artes: Revista de la Asociación de Artes de la Universidad de Sídney*, 11
- Kruger, F. (2012). The role of TESOL in educating for peace. *Journal of Peace Education*, 9(1), 17-30. <https://doi.org/10.1080/17400201.2011.623769>
- Lasnier, F. (2000). Réussir la formation para compétences. Guérin.
- Morales, M., Chiluisa, C., Aveiga, M. y Guerrón, S. (2022). El desarrollo de habilidades comunicativas de estudiantes universitarios en el contexto ecuatoriano. *Conrado*, 84(18), 146-154.
- Niño, R. (1998). *Los procesos de la comunicación y del lenguaje, fundamentos y práctica*. Ecoe.
- Pico, A. y Vega, N. (2022). La comunicación en el consentimiento informado. *Revista Colombiana de Cirugía*, 37(4), 554-562.
- Priegue, D. y Leiva, J. (2012). Las competencias interculturales en la sociedad del conocimiento: Reflexiones y análisis pedagógico. EDUTEC. *Revista Electrónica de Tecnología Educativa* (40), 1-12. <https://bit.ly/3FpQZ0x>
- Prieto, L. (2007). *El aprendizaje cooperativo*. PPC. <https://bit.ly/3Fr8u0v>
- Prieto, J. (2023). *Metaanálisis sobre experiencias didácticas gamificadas en Educación física*. *Revista Complutense de Educación*, 34(1), 179-190. <https://doi.org/10.5209/rced.77254>
- Sainz, M., Soto, G. y Almeida, L. (2011). Competencias socioemocionales y creatividad según el nivel de inteligencia. *Revista Electrónica Interuniversitaria de Formación del Profesorado*, 14(3), 97-106.
- Sánchez, C. y Reyes, M. (2006). *Metodología y diseños en la investigación científica*. Visión universitaria.
- Saussure, F. (1983). *Curso de lingüística general*. Alianza.
- Tallon, R. y Sikora, M. (2011). Conciencia en acción. *Eneagrama, inteligencia emocional y cambio* (Trad. N. Steinbrun). Alquimia.
- Upegui, M., Velásquez, M., Ríos, M., Trujillo, V. y Salazar, D. (2009). Desarrollo de las habilidades comunicativas en la escuela nueva. *Revista educación y pedagogía*, (55), 189- 210.
- Vásquez, S. (2018). *Plan de Gestión escolar para el desarrollo de habilidades blandas en docentes de una Institución Educativa de Iquitos, Región Loreto*. <https://bit.ly/4233Xdm>
- Vinagre, M. (2014). El desarrollo de la competencia intercultural en los intercambios telecolaborativos. *RED Revista de Educación a Distancia*, 41(13), 1-22. <https://bit.ly/3DzN0Ow>